

Bogotá, 31 de octubre de 2023

Señores  
PUENTES ORTEGA S.A.S  
Calle 13 Nro. 30ª – 40B / San Ignacio  
Cel. 3207120296  
E-mail [puentesortega@gmail.com](mailto:puentesortega@gmail.com)  
Ciudad

Referencia: Siniestro Nro. 10270997 Caso OnBase 159915  
Póliza Nro. AA006264, Certificado Nro. AB000985, Orden Nro. 1  
Ramo: Todo riesgo para generadores de carga y el operador logístico de transporte  
Tomador: PUENTES ORTEGA S.A.S  
Asegurado: PUENTES ORTEGA S.A.S

Respetados señores,

En atención a la solicitud de indemnización, mediante el cual pretende afectar la póliza en referencia, con ocasión al hurto total del despacho de la mercancía (Arroz – Aceite – Panela – Etc.), el cual se realiza en tres vehículos de placas JUH990 – SBC796 – SKV381, los cuales se transportaban en caravana y fueron interceptados por integrantes de un grupo armado con armamento de corto alcance, en hechos ocurridos el mismo 28 de febrero de 2023, La Equidad Seguros Generales O.C. se permite informar lo siguiente:

Esta aseguradora expidió renovación de la póliza en referencia, cuya vigencia está comprendida entre el 01 de febrero de 2023 al 01 de marzo de 2023, amparando contra los riesgos descritos en la caratula de la póliza.

De acuerdo con la documentación aportada, los vehículos de placas JUH990 – SBC796 – SKV381 realizaron la recolección de la mercancía en el batallón de Tame (Arauca) con destino al batallón de Saravena (Arauca), iniciando ruta a las 4:00 A.m., donde se movilizaban víveres como arroz, aceite, panela, etc., los conductores indican que en el sector de Caranal municipio de Fortul (Arauca), fueron interceptados por integrantes de un grupo armado los cuales venían aprestados con armamento de corto alcance, fueron amenazados y sometidos para que se ubicaran boca abajo en el piso al lado del camión, luego les solicitaron que condujeran los vehículos hasta una zona rural especificada por ellos, inmediatamente se llevan a los conductores en las motocicletas que los habían interceptado llevándolos a un sitio en una área boscosa.

En la carta ampliación de reclamación se indica que la mercancía corresponde a Víveres Secos y el valor de la pérdida aproximada es de \$400.000.000, teniendo en cuenta el despacho global de la mercancía que fu transportada en los vehículos de placas JUH990 – SBC796 – SKV381.

Las condiciones particulares de la póliza establecen: "LA SUMA MÁXIMA POR DESPACHO ESTABLECIDA EN LA PRESENTE PÓLIZA CONSTITUYE EL LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA POR CADA DESPACHO – SE OTORGA COBERTURA PARA DESPACHOS DE MERCANCÍAS EN EXCESO SUPERIORES A \$200.000.001 Y HASTA \$400.000.000. PARA TALES EFECTOS EL ASEGURADO DEBERÁ REPORTAR POR ANTICIPACIÓN A LA ASEGURADORA Y ASESOR DE SEGUROS", para este acápite no hay soportes del debido reporte que tenía que ejecutar el asegurado a la compañía aseguradora para realizar la movilización del despacho para otorgar cobertura a los despachos en exceso, así las cosas, la responsabilidad máxima de la compañía estaría en \$200.000.000.

Una aseguradora cooperativa con sentido social

Por otro lado, las condiciones particulares mencionan lo siguiente: "NO OBSTANTE, LO ESTABLECIDO EN LAS CONDICIONES GENERALES QUE RIGEN PARA ESTE CONTRATO, SE TENDRÁN EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONDICIONES PARTICULARES:

14. CONDICIONES OPERATIVAS – EL ASEGURADO DEBERÁ CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN SUS MANUALES O PROCESOS DE SEGURIDAD Y OPERACIÓN, QUE DEBERÁN CONTEMPLAR: SELECCIÓN DE CONDUCTORES, CONTRATACIÓN DE VEHÍCULOS, MEDIOS DE CONTROL A LA TRAZABILIDAD DE LOS DESPACHOS Y ESCOLTAJE A LA CARGA DE ALTO RIESGO."

Teniendo esta particularidad, consultamos directamente el manual de protocolo de seguridad operacional de PUENTES ORTEGA S.A.S. el cual menciona en la sección "SEGURIDAD OPERACIONAL EN TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE" lo siguiente: "Internacionalmente se han creado medidas de prevención y protocolos de acción sobre casos de fuerza mayor, caso fortuito o error carente de culpa, adquiridos por los países mediante propuestas de normativa interna, alternativas de control, tales como seguimiento vía GPS de vehículos, rastreo satelital y mediante línea telefónica, guías de seguridad, pólizas de seguros que protejan no solo la mercancía a transportar si no el vehículo, además de medidas de seguridad conforme a capacitación de conductores, manipulación adecuada de la mercancía, tratamiento de alimentos y su debido transporte, sistemas de seguridad dentro de los vehículos, revisión mecánica de los mismos, medidas de tránsito y demás factores decisivos a la hora de prestar el servicio de transporte de manera eficaz, responsable y segura."

Anudado a lo anterior, en la sección de "PROTOCOLO" indica: "En conflicto armado, y las zonas que usualmente cubre PUENTES ORTEGA S.A.S., implican ciertos riesgos a la hora de cumplir con las operaciones de transporte por estar expuestos a la delincuencia y a posibles amenazas o hurtos, por cuanto los operadores de la empresa proponen mecanismos de prevención como rastreos satelitales vía GPS o llamadas telefónicas de control."

Expuestos los argumentos anteriores referente al cumplimiento de los manuales o procesos de seguridad y operación, no encontramos el debido cumplimiento, teniendo en cuenta que el despacho de la mercancía no tuvo seguimiento de los vehículos, rastreo satelital y ningún seguimiento telefónico, incumpliendo con lo establecido en las condiciones particulares de la póliza y generando una exposición del riesgo mayor, sin dejar atrás que el nexo causal del siniestro corresponde a Hurto Calificado, motivo por el cual no hay lugar al pago de la indemnización solicitada.

En consideración a lo expuesto, La Equidad Seguros Generales O.C objeta la reclamación, se abstiene de reconocer favorablemente su solicitud y se declara exonerada legalmente de toda responsabilidad, con ocasión al hurto calificado del despacho de la mercancía transportada en los vehículos de placas JUH990 – SBC796 – SKV381.

En los anteriores términos atendemos su reclamación, si tiene alguna inquietud adicional por favor cargarla dando clic en el siguiente enlace [Formulario de Anexos](#) citando el número de caso OnBase y/o número de siniestro y con gusto la resolveremos.

Cordialmente,



**Franklin José García Hernández**

Coordinador Indemnizaciones Seguros Generales

La Equidad Seguros Generales O.C.

WMurillo

Una aseguradora cooperativa con sentido social